

**INFORME DE VALORACIÓN DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS PRESENTADAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS “TRABAJOS DE CAMPO QUE SERVIRÁN DE BASE AL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN CON EL TRANSPORTE URBANO COMARCAL Y A LOS ESTUDIOS DE “CLIENTE MISTERIOSO” EN 2025-2028”.
Expediente: 2025/PCD-AIUM/000002.**

VALORACIÓN PROPUESTAS DEL LOTE 1. Trabajo de campo que servirá de base al ESTUDIO DE SATISFACCIÓN con el Transporte Urbano Comarcal en 2025, 2026, 2027 y 2028.

El trabajo de campo del LOTE 1 consiste en la realización de 2.100 entrevistas telefónica a una muestra representativa de las personas usuarias del servicio en la red diurna y en días laborables. Para realizar las entrevistas telefónicas, previamente, un equipo solicitará el número de teléfono de contacto a una muestra de usuarios y usuarias en el momento en que están utilizando el servicio. Dentro de los dos días siguientes a la recogida del teléfono de contacto, se realizarán las entrevistas telefónicas con tecnología CATI o similar.

A este lote se han presentado dos ofertas:

-INGENIERIA INSULAR, S.L.
-SIGMA DOS, S.L.

Una de las ofertas, INGENIERIA INSULAR, S.L. ha quedado excluida al no alcanzar la mitad de los puntos en el apartado 2. Organización de los trabajos de captación de números de teléfono de contacto en la red del TUC.

En el pliego que regula las condiciones particulares de este contrato, para el LOTE 1 se indica que la puntuación de la valoración técnica será causa de exclusión si no se alcanza la mitad de la puntuación total en uno de los siguientes apartados:

2. Organización de los trabajos de captación de números de teléfono de contacto en la red del TUC. Sobre el máximo de 14 puntos se deberá alcanzar un mínimo de 7 puntos.
3. Realización de las entrevistas telefónicas. Sobre el máximo de 14 puntos se deberá alcanzar un mínimo de 7 puntos.

A continuación, se expone el resultado de la valoración de la propuesta presentada por INGENIERIA INSULAR, S.L. en el apartado 2.

En el apartado 2. Organización de los trabajos de captación de números de teléfono de contacto en la red del TUC se valoran las soluciones que se propongan para garantizar el correcto cumplimiento del diseño de la muestra y del procedimiento de muestreo, que requieren en sus características básicas la realización en cada una de las líneas de un número de entrevistas proporcional al flujo de personas subidas en cada una de las zonas en que se divide la línea y en cada una de las zonas de la línea a las subidas por tramos horarios, siguiendo la distribución de personas subidas recogida en el ANEXO V. FLUJO DE VIAJEROS POR LÍNEAS Y PARADAS, HORA A HORA DE UN DÍA TIPO. Este apartado se compone de 5 subapartados:

2.1. Detalle de la programación para la recogida de los contactos de teléfono en los autobuses por líneas, días en cada una de las líneas y horarios, para cumplir los objetivos establecidos semana a semana en el apartado 1.3. (Máximo 3 puntos).

NGENIERIA INSULAR, S.L. no obtiene ningún punto en este subapartado por los siguientes motivos:

Estiman recoger 7.000 contactos telefónicos, 3,3 por entrevista telefónica, el mínimo que se indica en las prescripciones técnicas. Proponen en la primera semana recoger 1.800-2.000 contactos en las líneas 1 a 10 e instalación y testeo del sistema de control. En la segunda semana recogerán 1.800-2.000 contactos en las líneas 11 a 20 e iniciar las entrevistas telefónicas. La tercera semana recogerán 1800-2.000 contactos como refuerzo en franjas/líneas infrarrepresentadas y realizan las entrevistas telefónicas de forma intensiva. En la cuarta semana completan los 1.000 contactos restantes. En las dos siguientes semanas revisión de cuotas y refuerzos puntuales si fuese necesario. Recogerán los contactos entre las 7:00 y las 19:59.

Al presentar la programación de las 20 líneas en las dos primeras semanas, únicamente detallan en su propuesta media jornada en cada una de las líneas, independientemente del tamaño de las distintas líneas y su flujo de viajeros por zonas y tramos horarios, y dejan las 2-3 semanas restantes para ajustes sin proporcionar más información sobre su programación, por lo que no se considera que esta propuesta presente un detalle mínimo de la programación para la recogida de los contactos de teléfono en los autobuses por líneas y días en cada una de las líneas.

Además, en la programación que presentan no es posible entrevistar como máximo en los dos días siguientes a la recogida del contacto de teléfono. Indican que no comenzarán las entrevistas hasta la segunda semana y de forma intensiva la tercera semana. En las Prescripciones Técnicas se indica que las entrevistas se deben realizar en el mismo día o como máximo en los dos días siguientes a la recogida del número de teléfono de contacto en la red.

Proponen un horario de 7:00 las 19:59, dejando sin recogida de contactos el octavo tramo horario de 20:00 a 22:59.

2.2. El dimensionamiento del equipo que recogerá los contactos telefónicos en los autobuses y su organización por líneas, para lo que se deberá indicar: el tamaño del equipo y su organización en la red, jornadas previstas, turnos y horarios y el número total de horas que se estima emplear en la toma de contactos telefónicos. Así como la previsión y soluciones ante posibles sustituciones del equipo titular en la toma de contactos telefónicos. (Máximo 6 puntos).

Reciben 2 puntos de un máximo de 6.

Propone un equipo de 10 agentes (el mínimo que se exige en el pliego regulador), en jornadas de 8 horas y 4 semanas efectivas de captación. Establecen un turno de 7:00 a 19:00, con el que no es posible cubrir la totalidad de los tramos horarios del servicio diurno (de 7:00 a 22:59). Mencionan la intencionalidad de adaptarse a las horas de afluencia tipo según la línea de autobús, pero sin concretar su organización para conseguirlo.

No presentan el resto de información a valorar en este subapartado:

- No presentan la organización del equipo por líneas.
- No mencionan el número total de horas que se estima emplear en la toma de contactos telefónicos.
- No presentan previsión y soluciones ante posibles sustituciones del equipo titular en la toma de contactos.

2.3. La adecuación del equipo de apoyo y supervisión que va a intervenir en esta fase: funciones, asignación de tareas y horas previstas en cada una de las funciones. (Máximo 2 puntos).

Propone un coordinador/a (40 horas semanales) y dos Jefes de equipo (60 horas semanales) y 20 horas semanales de apoyo técnico central. Esta propuesta implica la dedicación a jornada completa durante cuatro semanas del coordinador y del 75% de la jornada de otras dos personas, por lo que se considera un apoyo sobredimensionado en la supervisión. Describe bien las tareas de este equipo y del apoyo central y recibe los dos puntos.

2.4. La operativa de trabajo que se va a seguir en la toma de contactos telefónicos, los procedimientos para garantizar una selección aleatoria de las personas a contactar, los protocolos de aproximación y de recogida de la información que se solicita. (Máximo 2 puntos).

Presenta una propuesta adecuada para garantizar la aleatoriedad de las personas a entrevistar, en la operativa y en el control para detectar anomalías. Aunque menciona que se dará formación sobre los protocolos de aproximación y su intencionalidad de seguirlos, no concreta cómo van a ser estos protocolos de aproximación y recogida de la información. Recibe la mitad de los puntos.

2.5. Los medios tecnológicos que se van a emplear para facilitar la recogida de esta información y la transmisión de los datos al equipo que realizará las entrevistas telefónicas. (máximo 1 puntos).

En varios apartados señala la importancia de la sincronización de los dos campos (captación de números de teléfono y realización de las entrevistas telefónicas), pero en esta fase solo propone la utilización de una aplicación de formulario móvil offline (tipo Google Forms) y en otro apartado menciona tablets digitales sin más detalles. No menciona las especificaciones técnicas de los dispositivos que van a emplear (conexión a internet, duración batería, reposición en caso de no funcionamiento, etc.) para garantizar esta sincronización operativa, ni si correrán a cargo de INGENIERIA INSULAR, S.L. o de los propios agentes, por lo que no recibe el punto de este apartado.

INGENIERIA INSULAR, S.L. queda excluida al obtener 5 puntos sobre un máximo de 14 en el apartado 2. Organización de los trabajos de captación de números de teléfono de contacto en la red del TUC.

En consecuencia, al no haberse alcanzado la puntuación mínima en el apartado 2 prevista en el pliego, no se han valorado el resto de los apartados para INGENIERIA INSULAR, S.L.

SIMGA DOS, han superado la mitad de los puntos en los apartados 2 y 3 y vista la documentación técnica, el análisis de las proposiciones presentadas ha dado el siguiente resultado:

LOTE1. Trabajo de campo que servirá de base al ESTUDIO DE SATISFACCIÓN con el Transporte Urbano Comarcal en 2025, 2026, 2027 y 2028	Puntuación Máxima	OFERTAS	
		INGENIERIA INSULAR	SIGMA DOS
1. Memoria descriptiva del planteamiento del trabajo y cronograma.	8		7,00
1.1. Adecuación de la organización y operativa de trabajo en las tareas previas de la encuesta	2		2
1.2. Distribución de los contactos telefónicos a recoger y la distribución de las entrevistas telefónicas a realizar en las 20 líneas con mayor peso en la red	4		4
1.3. El cronograma de trabajo y detalle semana a semana de los objetivos a cumplir	2		1
2. Organización de los trabajos de captación de números de teléfono de contacto en la red del TUC.	14	5	9,00
2.1. Detalle de la programación para la recogida de los contactos de teléfono en los autobuses por líneas, días en cada una de las líneas y horarios.	3	0	1,00
2.2. Dimensionamiento del equipo que recogerá los contactos telefónicos en los autobuses y su organización por líneas.	6	2	4,00
2.3. Adecuación del equipo de apoyo y supervisión que va a intervenir en esta fase.	2	2	1,00
2.4. Operativa de trabajo en la toma de contactos telefónicos.	2	1	2,00
2.5. Medios tecnológicos que se van a emplear.	1	0	1,00
3. Realización de las entrevistas telefónicas	14	No se valora	11,00
3.1. Adecuación del equipo de apoyo y supervisión.	4		3,00
3.2. Dimensionamiento equipo para realizar las entrevistas telefónicas.	8		6,00
3.3. Estimación de jornadas o personal adicional.	2		2,00
4. Controles que se van a llevar a cabo para garantizar la calidad del trabajo de campo	8	No se valora	8,00
4.1. Los procedimientos de supervisión en la toma de contactos telefónicos en la red para garantizar que se sigue el programa y la operativa de trabajo propuesta.	3		3,00
4.2. Los controles para garantizar el cumplimiento del diseño muestral y el procedimiento de muestreo.	3		3,00
4.3. Los controles que se van a llevar a cabo en la realización de las entrevistas telefónicas.	2		2,00
RESULTADO DE LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE DEL LOTE 1	44		35,00

Justificación de las puntuaciones.

El apartado 1. MEMORIA DESCRIPTIVA DEL PLANTEAMIENTO DEL TRABAJO Y CRONOGRAMA, se compone de 3 subapartados,

En el primero se valora **la adecuación de la organización y operativa de trabajo en las tareas previas** de la encuesta; la sistemática en la relación y coordinación entre los dos equipos de campo y la relación gabinete y call center.

SIGMA DOS describe con detalle la operativa en las tareas previas. Comienza con la configuración técnica de la plataforma, se apoyan en un sistema integrado para gestionar la información de la recogida de contactos con CAPI y la realización de las entrevistas telefónicas con CATI integrados en la plataforma profesional INTEGRA-TESI y cuestionarios en Qüest. Propone pretest para verificar su funcionamiento. Detalla la formación a los equipos en 5 módulos de contenidos y la preparación logística. Asimismo, detalla de forma minuciosa los flujos de trabajo y coordinación técnica entre los dos equipos de campo (presencial en la red del TUC y telefónico) y la organización de las tareas y coordinación de la relación gabinete y call center para la gestión de la base de datos telefónicas en las entrevistas telefónicas, la gestión de cuotas y la realización y validación de las entrevistas. Recibe los dos puntos.

En **distribución de los contactos telefónicos y de las entrevistas a realizar**, presenta la distribución completa de contactos a recoger y entrevista a realizar en cada una de las 20 líneas, con una distribución proporcional al flujo de personas subidas en cada una de las zonas (grupo de paradas próximas) y en cada una de las zonas la distribución es proporcional a las subidas por franjas horarias. Recibe la máxima puntuación.

En el **cronograma de trabajo y detalle semana a semana de los objetivos a cumplir**, presenta un cronograma que recoge adecuadamente las diferentes fases y tareas a realizar y las distribuye día a día. Sincroniza adecuadamente las jornadas programadas para la recogida de contactos de teléfono y las jornadas para la realización de las entrevistas, y en unos plazos holgados para terminar antes del 28 de cada año. No especifica semana a semana los objetivos a cumplir en la recogida de contactos telefónicos y en la realización de las entrevistas telefónicas, por lo que recibe la mitad de los puntos.

En el apartado 2. ORGANIZACIÓN DE LA TOMA DE CONTACTOS TELEFÓNICOS EN LA RED DEL TUC se valoran las soluciones que se propongan para garantizar el correcto cumplimiento del diseño de la muestra y del procedimiento de muestreo, que requieren en sus características básicas la realización en cada una de las líneas de un número de entrevistas proporcional al flujo de personas subidas en cada una de las zonas en que se divide la línea y en cada una de las zonas de la línea a las subidas por tramos horarios, siguiendo la distribución de persona subidas recogida en el ANEXO V. FLUJO DE VIAJEROS POR LÍNEAS Y PARADAS, HORA A HORA DE UN DÍA TIPO.

En la **programación para la recogida de los contactos de teléfono en los autobuses por líneas, días en cada una de las líneas y horarios, para cumplir los objetivos establecidos semana a semana en el apartado 1.3.**

SIGMA DOS estiman que se necesitan 4 contactos válidos por cada entrevista telefónica (un total 8.400-8.600 contactos) para asegurar el cumplimiento de las cuotas de muestreo. En las líneas con bajo tránsito o zonas específicas de líneas de alta frecuencia captarán 5 contactos por entrevista para asegurarse del cumplimiento de las cuotas.

Presentan la distribución de los 8.400 contactos a recoger y las horas que estiman que serán necesarias para su captación (estimando un rendimiento de 6,3 contactos a la hora) en cada una de las líneas y en la línea el número de contactos y de horas que serán necesarias emplear en cada uno de los 8 tramos horarios. Esta distribución es estrictamente proporcional a la muestra teórica de entrevistas telefónicas. Las captaciones se llevarán a cabo a bordo de los autobuses.

Plantea la recogida de contactos en 19 jornadas de campo, en horario de 7:00 a 22:59 horas, más una semana adicional como colchón de seguridad para ajustar cuotas.

Se considera una propuesta adecuada en la distribución que presenta para alcanzar el número de contactos por línea y en cada una de las líneas por franjas horarias y, al recoger 1.400 contactos más del mínimo exigido, tendrán holgura suficiente para facilitar la realización de las entrevistas telefónicas en la exigencia del diseño muestral y del resto de condiciones indicadas en las Prescripciones Técnicas. Sin embargo, aunque presenta el número de horas que se deberán emplear en cada una de las líneas y en los diferentes tramos horarios y que estiman un rendimiento diario lineal, no recogen los objetivos semanales, por lo que recibe uno de los tres puntos.

En el **dimensionamiento del equipo que realizará los contactos telefónicos y su organización en la red.**

SIGMA DOS, propone el equipo mínimo, **10 agentes de campo**, en jornadas de 8 horas, **estableciendo dos turnos** para cubrir la totalidad del servicio diurno, (de 7 a 15:00 y de 15:00 a 23:00).

Estiman un rendimiento de 6,3 contactos por hora y calculan que deberán emplear 1.367 horas para recoger los contactos telefónicos. Este total de horas es el resultado de la distribución de los 8.400 contactos propuestos y de las horas necesarias para recogerlos por líneas y en la línea por franjas horarias. Proponen redondear a 1.400 horas.

Tomando como punto de partida esta distribución de contactos y de horas a emplear en cada línea, hacen una estimación adecuada del número de jornadas que requiere cada una de las líneas y en base a ello desplegarán el equipo de 10 agentes durante las 19 jornadas intensivas de trabajo de campo. Además del equipo planificado, propone un equipo de agentes retén (10%) previamente formados para cubrir de forma inmediata cualquier contingencia.

Distribuye el número de jornadas a emplear en cada una de las líneas de forma adecuada para alcanzar los objetivos de captación por tramos horarios tanto de las líneas más pequeñas como de las de mayor tamaño. Al considerar el equipo mínimo de 10 agentes se penaliza el que se tenga en retén sólo a un agente adicional para solventar posibles sustituciones.

En la **adecuación del equipo de apoyo y supervisión que va a intervenir en esta fase.** SIGMA DOS propone un Jefe/a de Campo del Equipo de Captación con una dedicación de 100 horas. Dedicará el 75% a la supervisión directa y presencial en la red del TUC durante las 19 jornadas. Detalla de forma adecuada las funciones de este perfil en la fase de captación y el número de horas (más de 5 diarias) es acorde con el estimado para esta función. Se comprometen a la sustitución de esta figura en menos de 24 horas en caso de baja. No se mencionan las horas de apoyo desde el equipo central por lo que obtiene la mitad de los puntos.

En la **operativa de trabajo**, hace un planteamiento adecuado para la selección aleatoria de las personas a contactar. Presenta una propuesta para registrar cada intento de contacto de forma que permita un control de calidad auditable sobre el sistema de selección de la muestra y del desempeño del agente. Describen minuciosamente los protocolos de presentación, lo contempla de forma bilingüe, exposición de objetivos, agradecimiento y despedida. Obtiene los dos puntos.

En los **medios tecnológicos**, SIGMA DOS proporcionará Tablets, cargadas con su CAPI, tipo Samsung Galaxy a 7 y detalla sus especificaciones técnicas con especial interés las relativas a la batería y la conectividad. Todas las tablets disponen de tarifa de datos. Para garantizar la continuidad del trabajo disponen de un stock de dispositivos y baterías externas portátiles (+20%). Su propuesta garantiza la recogida de información y la transmisión de los datos para facilitar la sincronización inmediata de cada contacto recogido con su servidor central, por lo que recibe el punto de este subapartado.

En el apartado **3. REALIZACIÓN DE LAS ENTREVISTAS TELEFÓNICAS** se valoran las soluciones que se propongan para la realización de las entrevistas telefónicas en el plazo establecido, el ritmo marcado por la recogida de contactos telefónicos, el cumplimiento del diseño muestral y garantizando la máxima calidad de la información recogida mediante la técnica de encuesta telefónica.

En la **adecuación del equipo de apoyo y supervisión en esta fase**,

SIGMA DOS describe de forma adecuada las funciones y tareas de los distintos miembros del equipo y les asigna un total de 280 horas: Dirección Técnicas (40 horas), Jefe de campo telefónico (100 horas), Apoyo Técnico e informático (60 horas) y Equipo de Supervisión (80 horas). Es un equipo y dedicación en horas adecuado para esta fase, pero no recoge el apoyo que puede requerir el campo de captación de número de contactos en la red, por lo que no recibe la máxima puntuación.

En el **dimensionamiento del equipo que realizará las entrevistas telefónicas**,

Propone un equipo de 12 personas distribuidas en los siguientes turnos para maximizar la captación efectiva (4 personas en horario partido: de 10 a 14 y de 18 a 21 horas) y 8 personas en horario intensivo de tarde 14 a 21 horas). Estiman realizar 1,9 entrevistas por entrevistador/a y hora, 105 entrevistas diarias, y un total de 1.113 horas de encuestación. El trabajo se distribuirá en 20 jornadas ordinarias.

Se considera un dimensionamiento ajustado para seguir el ritmo marcado en la recogida de contactos telefónicos y la duración media de las entrevistas. Se valora positivamente el refuerzo de la franja de 18 a 21 horas ya que la experiencia nos indica que es un periodo de mayor disponibilidad para atender a la encuesta. No contempla la realización de entrevistas los sábados por lo que pueden tener dificultad para entrevistar la totalidad de los contactos recogido en viernes.

En la **estimación de jornadas adicionales o personal adicional para corregir posibles desviaciones**, se reserva un mínimo de 3 jornadas adicionales de refuerzo que se activarán para corregir posibles desviaciones de la muestra teórica. Si en el cumplimiento de las cuotas se observase un retraso en la consecución de objetivos superior al 10% durante dos días consecutivos, se comprometen a incorporar nuevos efectivos en el plazo de 24 horas a los que ya se habrá dado formación con el equipo titular. Se considera una propuesta adecuada.

En el apartado **4. CONTROLES QUE SE VAN A LLEVAR A CABO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL TRABAJO DE CAMPO**, se valoran los sistemas de control que se van a aplicar en la realización del trabajo de campo para garantizar la calidad de la información recogida y la minimización de los sesgos, errores e incidencias que se puedan producir, tanto en la recogida de números de teléfono de contacto en los autobuses como en la realización de las entrevistas telefónicas.

SIGMA DOS dedica más de una cuarta parte de su memoria a describir los controles que van a llevar a cabo. Presenta una propuesta muy detallada y adaptada a los trabajos de campo objeto de esta asistencia. Tienen las certificaciones de calidad ISO 9001 e ISO 20252.

En el primer subapartado se valoran los **procedimientos de supervisión que se van a llevar a cabo en la toma de contactos telefónicos en los autobuses** para garantizar que se sigue el programa y la operativa de trabajo propuesta en la oferta, que se siguen los protocolos para garantizar la aleatoriedad en la selección de los individuos a contactar y los protocolos de aproximación a las personas a contactar.

SIGMA DOS destaca la supervisión presencial, propone supervisar un mínimo del 15% de las jornadas de campo totales que se incrementará en las 3 primeras jornadas al 25% y establece los criterios para la selección de las líneas, zonas y tramos horarios que se van a supervisar. Detallan minuciosamente los cuatro ámbitos de actuación en los que desarrollarán la supervisión presencial: organización general del trabajo, desempeño como entrevistador, aplicación del cuestionario y manejo de las herramientas.

Complementa la supervisión presencial con el empleo de medios tecnológicos y describen de forma detallada los medios tecnológicos de verificación de la localización (geolocalización y uso de TIC,s) y la formación para su manejo.

Por último, se realizará una llamada de verificación a una muestra representativa de los contactos obtenidos y controles informáticos de las entrevistas en CAPI sobre las tasas de errores, negativas, duración entrevista y hora de realización. Recibe los tres puntos.

En el subapartado 2, los **controles para garantizar el cumplimiento del diseño muestral y el procedimiento de muestreo**, se valoran las actuaciones y medios que se propongan para verificar que se van cumpliendo el número de entrevistas a realizar por líneas y en cada una de las líneas por zonas y tramos horarios y el nivel de ajuste respecto a la muestra teórica. Asimismo, se valora la forma, los contenidos y la periodicidad en que se van a reportar los resultados de los controles a la dirección del proyecto en la Mancomunidad.

SIGMA DOS presenta el seguimiento del trabajo y el control de cuotas y productividad que proporciona un sistema integrado para la gestión de las entrevistas con CAPI (campo presencial en la red) y CATI (entrevistas telefónicas) y la plataforma INTEGRA, aportando información a tiempo real de la evolución de las captaciones en los autobuses y las entrevistas realizadas por líneas y paradas y por tramos horarios y el nivel de ajuste respecto a la muestra teórica. Describe las características y prestaciones de esta plataforma.

Darán acceso directo a la dirección técnica de la Mancomunidad para el seguimiento del trabajo a tiempo real y propone informe en Excel con el estado de campo que reportarán a la Mancomunidad en días alternos. Obtienen la máxima puntuación.

En los controles que se van a llevar a cabo en la realización de las entrevistas telefónicas para garantizar la calidad de la información recogida y la veracidad de las respuestas se

valoran las formas de supervisión, los controles en la recogida de la información, (de rango, de grafo, incoherencias, etc.), los procedimientos de depuración y los criterios de validación de las entrevistas.

Propone controles de supervisión automática de coherencia y consistencia al 100% de las entrevistas realizadas y controles que incorporará en la introducción del cuestionario en el sistema (Qüest), detalla minuciosamente y con ejemplos los controles de rango y de flujo que se van a implementar.

Describen la supervisión mediante escucha directa y/o grabaciones, se exige en el condicionado un sistema de estas características que permita a la dirección técnica de la Mancomunidad el acceso a las grabaciones. Detalla el proceso de selección de escuchas remotas y establece un mínimo del 20% de escuchas por encuestador/a y un 30% en las nuevas incorporaciones. Proponen un registro histórico acumulado del número de escuchas, incidencias detectadas y detalla los indicadores que se tienen en cuenta en el desempeño del encuesdor/a.

Describe adecuadamente los procesos de validación estadística y depuración final de los ficheros de datos.

Pamplona, 28 de julio de 2025

M^a Teresa Lezaun Eslava
Técnica de Investigación Social.

 Firmado digitalmente
por  MARÍA
MARÍA TERESA TERESA LEZAUN
LEZAUN (C:A31118441)
(C:A31118441) Fecha: 2025.07.28
13:59:23 +02'00'

VALORACIÓN PROPUESTAS DEL LOTE 2. Trabajos de campo que servirán de base a los Estudios de CLIENTE MISTERIOSO en 2025, 2026, 2027 y 2028.

El trabajo de campo de los estudios de Cliente Misterioso contempla la realización de dos trabajos:

- A. Observaciones en los autobuses de la red diurna, para evaluar de forma objetiva los aspectos referidos a la limpieza y al estado de la flota; la información en los autobuses; el comportamiento del conductor, la seguridad y conducción durante el viaje y la atención al cliente. Se evalúan 120 autobuses operativos.
- B. Observaciones en los establecimientos de la red de recarga de tarjetas, para evaluar los aspectos referidos a las operaciones de compra y recarga de tarjetas anónimas, así como la atención en la solicitud y trámite de tarjetas personalizadas. Se visitan 135 establecimientos de recarga.

Al LOTE 2 se ha presentado una única oferta, CIES, Análisis de Mercado y Opinión. Vista la documentación técnica, el análisis de la proposición presentada ha dado el siguiente resultado:

LOTE 2. Trabajos de campo que servirán de base a los Estudios de CLIENTE MISTERIOSO	Puntuación Máxima	OFERTA PRESENTADA
		CIES
1. PROPUESTA PARA LA OBSERVACIÓN EN LOS AUTOBUSES.	22	18,0
1.1. Cronograma detallado que recoja la programación de las observaciones a realizar por días y semana y los horarios en los que se van a realizar.	6	5,0
1.2. La operativa de trabajo que se va a seguir y los medios técnicos que se van a emplear de acuerdo con las características descritas en las Prescripciones Técnicas.	4	4,0
1.3. Descripción de las funciones de cada uno de los componentes del equipo que van a intervenir en este trabajo y el total de horas estimadas para cada una de las funciones.	10	7,0
1.4. Informes de seguimiento sobre la marcha del trabajo: contenido de los informes y periodicidad en la entrega a la dirección del proyecto en la Mancomunidad.	2	2,0
2. PROPUESTA PARA LA OBSERVACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE LA RED DE RECARGA.	22	21,0
2.1. Cronograma detallado que recoja la programación de las observaciones a realizar por días y semana y los horarios en los que se van a realizar	6	5,0
2.2. La operativa de trabajo que se va a seguir y los medios técnicos que se van a emplear de acuerdo con las características descritas en las Prescripciones Técnicas	4	4,0
2.3. Descripción de las funciones de cada uno de los componentes del equipo que van a intervenir en este trabajo y el total de horas estimadas para cada una de las funciones.	10	10,0
2.4. Informes de seguimiento sobre la marcha del trabajo: contenido de los informes y periodicidad en la entrega a la dirección del proyecto en la Mancomunidad.	2	2,0
RESULTADO DE LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS NO VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE DEL LOTE 2	44	39,0

Justificación de las puntuaciones.

1. PROPUESTA PARA LA OBSERVACIÓN EN LOS AUTOBUSES.

En el **cronograma detallado que recoja la programación de las observaciones**, estiman observar 7 vehículos por día en los nueve primeros días, que reducen a 6 - 5 - 4 y 3 en los siguientes días, a medida que aumenta la dificultad para localizar los buses que quedan por observar en la fase final del trabajo de campo. Siete autobuses a la hora es un rendimiento muy alto, factible en los primeros días con un gran número de autobuses por observar y es posible aprovechar trayectos de la misma línea de sentido contrario, pero puede ser difícil de mantener durante 9 días y probablemente deba ser compensado en las otras 10 jornadas.

Detalla bien **la operativa de trabajo** que se va a seguir, en las tareas previas, en las observaciones y en el seguimiento y control diario de la información recogida. Utilizarán una Tablet con Quest 4 y MOBINET. Se considera adecuado y se le da la máxima puntuación.

En la **descripción de las funciones de cada uno de los componentes del equipo que van a intervenir en este trabajo y el total de horas estimadas para cada una de las funciones**, describen bien las tareas a realizar por las distintas funciones que intervienen. La dedicación en horas estimadas es adecuada para la Dirección de Campo (20 horas) y el Apoyo Técnico (48 horas) y queda más escasa en el Cliente Misterioso (110 horas), algo menos de una hora por bus a observar. Puede resultar escasa teniendo en cuenta que debe estar un mínimo de 20 minutos en el trayecto más el tiempo de espera y traslado a otras paradas, aunque no se considera que este déficit de horas comprometa la correcta ejecución del trabajo.

En caso de baja por cualquier motivo, se comprometen a sustituir el Cliente Misterioso por otra persona, con igual experiencia, en un intervalo de tiempo no superior a 24 horas. En el caso de que se diese una escasa observación también se ampliaría el equipo a dos personas.

En los **informes de seguimiento** sobre la marcha del trabajo presenta un contenido adecuado y una entrega semanal, por lo que obtienen la máxima puntuación.

2. PROPUESTA PARA LA OBSERVACIÓN EN LA RED DE ESTABLECIMIENTOS DE RECARGA DE TARJETAS.

En el **cronograma detallado que recoja la programación de las observaciones**, estiman observar 7 establecimientos por día, una observación cada hora, durante 20 días laborables y en horario comercial. Es un rendimiento exigente que se puede cumplir solo si el Cliente Misterioso se organiza por zonas.

Detalla bien **la operativa de trabajo** que se va a seguir en las tareas previas, en las observaciones y en el seguimiento y control diario de la información recogida. Utilizarán una Tablet con Quest 4 y MOBINET. Se considera adecuado y se le da la máxima puntuación.

En la **descripción de las funciones de cada uno de los componentes del equipo que van a intervenir en este trabajo y el total de horas estimadas para cada una de las funciones**, describen bien las tareas a realizar por las distintas funciones que intervienen, Dirección de Campo (20 horas), Apoyo Técnico (48 horas) y Cliente Misterioso (135 horas). Se considera adecuado el número de horas estimadas para el Cliente Misterioso, 135 horas, una hora por establecimiento a observar, teniendo en cuenta que la observación no dura más de 10 minutos y los establecimientos pueden estar relativamente próximos. También se valora

positivamente la dedicación en horas del equipo de apoyo por lo que recibe la máxima puntuación.

En caso de baja por cualquier motivo, se comprometen a sustituir el Cliente Misterioso por otra persona, con igual experiencia, en un intervalo de tiempo no superior a 24 horas. En el caso de que se diese una escasa observación también se ampliaría el equipo a dos personas.

En los **informes de seguimiento** sobre la marcha del trabajo presenta un contenido adecuado y una entrega semanal, por lo que obtienen la máxima puntuación.

Pamplona, 28 de julio de 2025

M^a Teresa Lezaun Eslava
Técnica de Investigación Social.


**MARÍA TERESA
LEZAUN**
(C:A31118441)

Firmado digitalmente
por  MARÍA
TERESA LEZAUN
(C:A31118441)
Fecha: 2025.07.28
14:00:41 +02'00'